

OS N°1: TERMIN VEREINBAREN

MOBILITÄTSANGEBOT – 1. KUNDENKONTAKT

Zuständig: Mitarbeiter der
Anmeldung/Terminvereinbarung / Serviceberater

Ziele

Mobilität des Kunden während eines Aufenthalts seines Fahrzeugs in der Werkstatt sicherstellen, damit dessen Ausfall den reibungslosen Ablauf seines Tages nicht beeinträchtigt.

	AKTIONEN	ARBEITSMITTEL
1	<ul style="list-style-type: none"> • Die beste Mobilitätslösung anbieten, die den Bedürfnissen des Kunden entspricht: <ul style="list-style-type: none"> ↳ Dem Kunden zuhören. ↳ Die Ausfallzeit des Fahrzeugs abschätzen. ↳ Prüfen, ob das Fahrzeug über eine Garantie oder ein Kundenprogramm mit kostenloser Mobilität verfügt. Wenn ja, weisen Sie den Kunden auf diesen Vorteil und seinen Wert hin. 	<p>Garantieabdeckung in ModisCS+ / Service Entry</p> <p>Aktive Kundenprogramme (Garantieverlängerung, Leihwagenprogramm, Abholung & Rückgabe ...)</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Mehrere Mobilitätslösungen müssen grundsätzlich allen unseren Kunden vorgeschlagen werden, auch wenn das Fahrzeug nicht unter die Garantie fällt: • Wenn Ersatzfahrzeug => Weiter zu Punkt 3. • Abholung und Rückgabe. • Verschiedene Lösungen vorschlagen: nur Abholung, nur Rückgabe oder sowohl Abholung als auch Rückgabe. • Vorschlag, ein Taxi für den Kunden zu rufen. • Ein Mitarbeiter des Händlers begleitet den Kunden im Fahrzeug des Händlers. 	<p>Mobilitätslösungen: Maserati Leihwagen, Leihwagen anderer Marken, Mietwagen, öffentliche Verkehrsmittel, Abholung und Rückgabe, sonstiges ...</p> <p>OS Abholung&Rückgabe, „Abholung&Rückgabe-Leitlinien“</p>

AKTIONEN	ARBEITSMITTEL
<p>3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn ja: <ul style="list-style-type: none"> ↳ Sollte der Kunde ein Ersatzfahrzeug benötigen, empfiehlt es sich, dass der Händler vorrangig einen Maserati Leihwagen vorschlägt. Alternativ kann man einen Leihwagen vorschlagen (bei Garantiarbeiten kostenlos, sonst kostenpflichtig). ↳ Mit dem Kunden die beste Mobilitätslösung für seine Bedürfnisse ermitteln und die allgemeinen Bedingungen entsprechend seinen Rechten (Garantiefahrzeug / Kundenprogramme), die Verfügbarkeit des Händlers und die gewünschten Termindaten angeben. ↳ An die notwendigen Unterlagen für den Termin erinnern (z. B.: Führerschein, Zulassungsbescheinigung Teil 1). 	<ul style="list-style-type: none"> • Planung von Mobilitätslösungen im DMS • Allgemeinen Garantiebedingungen • Finanzielle Bedingungen für die Unterstützung
<p>4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn keine der vom Händler angebotenen Lösungen an dem vom Kunden gewünschten Tag verfügbar ist: <ul style="list-style-type: none"> ↳ In der Planung der Mobilitätslösung überprüfen, wann die gewünschte Lösung verfügbar sein wird. ↳ Datum und Uhrzeit der Verfügbarkeit vorschlagen und dabei genügend Zeit für die Erläuterung der Eingriffe einplanen. ↳ Termin für die Bereitstellung der Mobilitätslösung vereinbaren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planung von Mobilitätslösungen im DMS
<p>5</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Planung der Mobilitätslösung reservieren unter Angabe des: <ul style="list-style-type: none"> ↳ Tages der Abgabe und Rückgabe der Mobilitätslösung. ↳ Kundennamens. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planen der Mobilitätslösung im DMS